

Daftar Pustaka

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung :

Alfabeta,

Fauziah, Helmi Yulianti, Sukowati, Antonius Irianto dan Purwanto Imam. 2017.

Rancang Bangun Sistem Absensi Mahasiswa Sekolah Tinggi Teknik

Cendekia. jurnal.umj.ac.id/index.php/semnastek ISSN : 2407 – 1846 e-

ISSN : 2460 – 8416

Primahudi, Ardhi Bagus, Fajar Agustinus Suciono dan Anang Aris Widodo. 2016.

Sistem Pendukung Keputusan Untuk Pemilihan Karyawan Dengan

Menggunakan *Metode Simple Additive Weighting* Pada PT. Herba Penawar

Alwahida Indonesia. *Jurnal Informatika Merdeka Pasuruan*. Vol. 2 nomor

1, Agustus 2016, ISSN : 2503-1945

Chandra Lukita, Sudadi Pranata, Kiran Agustin. 2019. Metode servqual dan

importance performance analysis untuk analisa kualitas layanan jasa pendidikan tinggi pada mahasiswa di Cirebon. *Jurnal digit* Vol. 9, No.2 Nov

2019, pp.167~177,ISSN 2088-589X.

Evan A J Mamangkey, James D D Massie, Hendra N Tawas. 2021. Analisa

kualitas layanan dengan menggunakan metode servqual dan IPA

(*importance performance analysis*) dan PGCV (*Potential gain customer*

value) terhadap kinerja PT. Pegadaian (Persero) cabang Megamas

Manado. *Jurnal EMBA*

Vol.9 No.2 April 2021, Hal. 348-358, ISSN 2303 – 1174

Albert Puni, Abednego Okoe & John B. Damnyag. 2014. A Gap Analysis of Customer Perceptions and Expectation of Service Quality amongst Mobile Telephony Companies in Ghana. *Journal of Management and Strategy* Vol. 5 No. 3 2014, ISSN 1923-3965 (Print) ISSN 1923-3973 (Online)

Gracecilla Aprillia Immanuel, Rudy Setiawan. 2020. Implementasi *Metode Importance Performance Analysis* untuk pengukuran kualitas sistem INFORMASI. *Jurnal Teknologi, Informasi dan Industri*. Vol. 3 nomor 2, Oktober 2020, e-issn : 2615-6474 p - issn : 2620-380

Zeithaml, V.A. 2018, *Service Quality Dimensions. Services Marketing. Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed)

Widy Setyawan, Akhmad Sutoni, Nashrun Zakia Erfasa. 2017. Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan menggunakan *metode Service Quality* dan *Importance Performance Analysis* (Studi Kasus di Kantor PDAM Kabupaten Cianjur)